

# Руководство пользователя программного обеспечения «Кабинет заведения»

Версия 4.0 · редакция от 27 октября 2026 г. · документ для пользователей ПО

## 1. Назначение документа

1.1. Руководство описывает порядок работы с программным обеспечением «Кабинет заведения» (далее — «ПО», «Кабинет»), предназначенным для управления информацией о заведении, бронированиями, заявками на мероприятия и отчётностью.

1.2. Руководство предназначено для представителей заведений: руководителей, менеджеров, администраторов, специалистов по маркетингу.

1.3. Перед началом работы рекомендуется ознакомиться с Договором-офертой, Условиями размещения информации о заведениях и Политикой обработки персональных данных.

## 2. Требования к рабочему месту

| Параметр             | Требование                                           |
|----------------------|------------------------------------------------------|
| Браузер              | Chrome, Safari, Firefox, Edge — две последние версии |
| Разрешение экрана    | не менее 1280 × 720                                  |
| Скорость соединения  | не менее 5 Мбит/с                                    |
| Cookies и JavaScript | включены                                             |
| Почта                | доступ к адресу, указанному при регистрации          |

## 3. Начало работы

### 3.1. Получение доступа

1. Направьте заявку на подключение через форму на Сайте или на адрес [info@restoran.ru](mailto:info@restoran.ru).
2. После заключения договора и оплаты на указанный e-mail поступит приглашение со ссылкой для входа.
3. Перейдите по ссылке и задайте пароль (не менее 10 символов, заглавные и строчные буквы, цифры).
4. Включите двухфакторную аутентификацию в разделе «Безопасность».

### 3.2. Роли пользователей

| Роль     | Права                                                                     |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|
| Владелец | полный доступ, управление пользователями, финансовые отчёты, смена тарифа |

| Роль                      | Права                                                    |
|---------------------------|----------------------------------------------------------|
| Администратор             | управление карточкой, меню, фотографиями, бронированиями |
| Менеджер по бронированиям | обработка бронирований и заявок, календарь               |
| Маркетолог                | публикации, акции, афиша, статистика                     |
| Наблюдатель               | просмотр данных без права изменения                      |

3.3. Количество пользователей зависит от Пакета. Владелец вправе приглашать сотрудников в разделе «Команда» и отзывать доступ.

#### 4. Заполнение профиля заведения

4.1. Перейдите в раздел «Заведение» → «Основные сведения». Заполните обязательные поля, отмеченные звёздочкой: наименование, адрес, телефон, часы работы, тип заведения, кухня.

4.2. Укажите координаты на карте: нажмите «Указать на карте» и переместите маркер. Точка должна соответствовать входу в заведение.

4.3. Заполните блок «Особенности»: веранда, банкетный зал, детская комната, парковка, живая музыка, спортивные трансляции.

4.4. В разделе «Бронирование» укажите: принимаете ли брони, минимальное и максимальное число гостей, доступные интервалы, время подтверждения, условия отмены, наличие депозита.

4.5. Нажмите «Сохранить». Изменения, влияющие на отображение в каталоге, проходят проверку модератором в течение 1 рабочего дня.

#### 5. Работа с меню

5.1. Раздел «Меню» → «Добавить раздел». Создайте разделы (например, «Завтраки», «Основное», «Десерты»).

5.2. В разделе нажмите «Добавить позицию» и заполните: наименование, описание, вес или объём, цена, состав, аллергены, фотография.

5.3. Для импорта используйте «Загрузить меню»: поддерживаются файлы XLSX по шаблону и PDF с текстовым слоем.

5.4. Отметьте позиции, доступные для бронирования банкетов, и позиции с возрастными ограничениями.

5.5. При изменении цен обновите значения в Кабинете в день вступления изменений в силу. Устаревшие цены снижают доверие гостей и могут привести к скрытию карточки.

#### 6. Загрузка фотографий

6.1. Раздел «Медиа» → «Загрузить». Поддерживаются JPEG и PNG, до 10 МБ, не менее 1 500 px по большей стороне.

6.2. Укажите категорию: интерьер, блюда, команда, мероприятия, фасад. Первое изображение категории «Интерьер» используется как обложка.

6.3. Перетащите фотографии для изменения порядка. Нажмите «Опубликовать».

6.4. Модератор проверяет изображения в течение 1 рабочего дня. Отклонённые файлы сопровождаются комментарием.

## 7. Публикации, акции и афиша

---

7.1. Раздел «Публикации» → «Создать». Выберите тип: новость, акция, событие афиши.

7.2. Заполните заголовок, текст, даты начала и окончания, условия акции, изображение.

7.3. Для акций обязательно укажите срок действия, условия и ограничения. Публикация без этих сведений не будет одобрена.

7.4. Отправьте материал на модерацию. Срок проверки — 1 рабочий день. Количество публикаций ограничено Пакетом.

## 8. Обработка бронирований

---

8.1. Новые бронирования поступают в раздел «Бронирования» и дублируются уведомлением на e-mail и в мессенджер.

8.2. Откройте заявку и нажмите «Подтвердить», «Изменить» или «Отклонить». При отклонении укажите причину — она будет видна гостю.

8.3. Срок подтверждения — 2 часа в рабочее время. При отсутствии ответа гость получает уведомление о переносе запроса в другие заведения.

8.4. Для отметки визита используйте «Гость пришёл». Для неявки — «Не пришёл» с указанием причины. Эти данные влияют на расчёт вознаграждения.

8.5. После визита укажите сумму счёта в поле «Сумма визита» или загрузите выгрузку из учётной системы.

## 9. Заявки на мероприятия

---

9.1. Заявки на банкеты, корпоративы, свадьбы поступают в раздел «Мероприятия» с параметрами: дата, число гостей, бюджет, формат, пожелания.

9.2. Нажмите «Откликнуться» и укажите предложение: стоимость, меню, условия. Гость получит его в интерфейсе.

9.3. После согласования нажмите «Подтвердить мероприятие» и внесите сумму договора. Сумма влияет на расчёт вознаграждения.

9.4. После проведения отметьте «Мероприятие проведено» и при необходимости приложите акт.

## 10. Заявки партнёров

---

10.1. Заявки, поступившие от сервисов бронирования, консьерж-служб и отелей, помечаются меткой «Партнёр» и содержат источник.

10.2. Порядок обработки аналогичен обычным бронированиям, но срок ответа — 2 часа, а вознаграждение рассчитывается по повышенной ставке.

10.3. Не передавайте контактные данные гостя третьим лицам и не используйте их для рассылок без согласия.

## 11. Отчёты и финансы

11.1. Раздел «Отчёты» содержит: количество просмотров карточки, переходы, бронирования, конверсию, средний чек, начисленное вознаграждение.

11.2. Отчёт о вознаграждении формируется до 5-го числа месяца, следующего за отчётным. Проверьте позиции и подтвердите отчёт либо направьте возражения в течение 5 рабочих дней.

11.3. Для загрузки используйте «Экспорт в XLSX». Документы доступны в разделе «Документы».

11.4. Раздел «Баланс» показывает текущий остаток, историю пополнений и списаний. Минимальный размер предоплаты: 10 000 рублей — для бронирований столиков, 50 000 рублей — для банкетов.

11.5. При снижении Баланса ниже минимального вы получите уведомление. Пополните Баланс в течение 3 рабочих дней; при нулевом Балансе передача новых заявок приостанавливается.

11.6. Для возврата неиспользованного остатка при отсутствии заказов в течение 6 месяцев нажмите «Запросить возврат» в разделе «Баланс» или напишите на [buh@restoran.ru](mailto:buh@restoran.ru).

## 12. Продвижение

12.1. Раздел «Продвижение» показывает доступные Пакеты, приоритеты и спецразмещения с ценой и сроками.

12.2. Для подключения приоритета нажмите «Подключить», выберите срок и подтвердите. Счёт формируется автоматически.

12.3. Статистика показов и переходов по приоритету доступна в разделе «Продвижение» → «Результаты».

## 13. Уведомления

13.1. Настройте каналы уведомлений: e-mail, SMS, мессенджеры (Telegram, MAX, WhatsApp), push. Рекомендуется включить уведомления о новых бронированиях и заявках.

13.2. Критические уведомления (новое бронирование, заявка партнёра, изменение статуса) отключаются только по письменному заявлению владельца.

## 14. Типовые ситуации

| Ситуация                          | Действие                                                                     |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Не приходит письмо с приглашением | Проверьте папку «Спам», запросите повторную отправку, обратитесь в поддержку |
| Не загружается фотография         | Проверьте формат, размер и разрешение файла                                  |
| Бронирование не отображается      | Обновите страницу, проверьте фильтр по дате, обратитесь в поддержку          |

| Ситуация                          | Действие                                                           |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Изменения не видны на Сайте       | Дождитесь модерации (до 1 рабочего дня), очистите кеш браузера     |
| Неверно рассчитано вознаграждение | Направьте возражения по отчёту с указанием номеров бронирований    |
| Забыли пароль                     | Используйте «Восстановить пароль», письмо придёт в течение 5 минут |

## 15. Безопасность

15.1. Не передавайте логины и пароли третьим лицам. При увольнении сотрудника отзовите его доступ.

15.2. При подозрении на компрометацию учётной записи смените пароль и сообщите в поддержку.

15.3. Не загружайте в Кабинет документы, содержащие избыточные персональные данные гостей.

## 16. Поддержка

Электронная почта: support@restoran.ru

Телефон вашего персонального менеджера указан в Кабинете

Раздел «Помощь» в Кабинете: инструкции и видео.

Срок реакции: до 8 рабочих часов; критическая ошибка — до 3 рабочих дней.